

文章编号: 1006-4354 (2011) 05-0042-03

商洛“12121”声讯服务现状及发展策略

赵小宁, 胡晓黎, 张鸿雁

(商洛市气象局, 陕西商洛 726000)

摘要: 统计了商洛市 2008—2010 年“12121”气象声讯服务数据, 分析了拨打量与时间、天气等方面的关系, 探讨了商洛“12121”的发展策略。

关键词: 12121; 拨打量; 统计分析; 发展策略

中图分类号: P49

文献标识码: B

近年来,“12121”声讯服务电话因其服务对象广泛、选用信息自由、用户拨打方便等特点,成为公众获取气象信息的主要渠道,是防灾减灾体系的重要组成部分。统计商洛市 2008—2010 年“12121”的拨打信息数据,分析拨打信息数据的主要特征,对完善“12121”气象声讯服务系统,提高服务效益提出针对性的策略和建议。

1 “12121”电话信箱设置及拨打现状

商洛“12121”电话信箱现采用树状结构,分为 3 级,用户拨打“12121”后直接进入顶级信箱,收听全市未来 72 h 预报,结束后通过语音提示,可依次进入 1 级分信箱。资料显示,收听完顶级信箱预报内容后只有 28.9% 的用户选择继续收听 1 级信箱内容,选择进入 1 级信箱中的 1 号信箱(一周天气趋势预报)用户约有 18.2%,进入其他分信箱(上、下班天气预报、国内旅游城市预报、生活指数预报、气象知识等)的用户都在 10% 以下。由此可见,用户的主要需求是短、中期天气信息,其他分信箱内容受关注程度较小。

2 “12121”电话拨打量特征分析

2.1 月、季变化趋势

分析商洛市 2008—2010 年“12121”声讯电话月平均拨打量变化趋势(见图 1),2 月和 12 月是一年中两个拨打低谷期,2 月最低,此后逐月攀升,拨打峰值出现在 6 月,7 月后明显回落,8—10 月拨打量变化不大。总体趋势为夏季拨打

量最高,约占全年总拨打量的 38.6%;冬季低,约占 11.5%;春秋两季相差不大,春季略高于秋季,分别为 26.2% 和 23.7%。冬季商洛市降水偏少、天气简单,晴天日数最多,拨打量呈现低谷期。拨打量最多的 6—7 月,是商洛市的主汛期,天气复杂多变,降水日数、降水总量居全年最高。

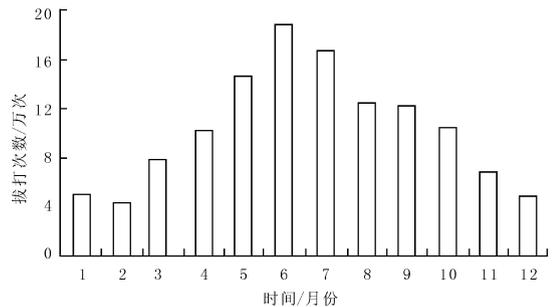


图 1 2008—2010 年商洛“12121”月平均拨打量

2.2 日变化

由商洛“12121”声讯电话 1 d 中各时次拨打率分布图(图 2)可见,1 d 有两个拨打高峰时段,分别在 07—09 时和 17—19 时。由此可见,人们多在上下班前后拨打电话了解天气情况,以便合理安排工作、学习和生活。

2.3 与气象条件的关系

2.3.1 与天空状况的关系 “12121”电话拨打量的变化与不同的天空状况密切相关,表 1 是商洛市 2008—2010 年不同天空状况下所对应的“12121”电话日平均拨打量,电话拨打量由低到

收稿日期: 2011-03-29

作者简介: 赵小宁(1976—),女,汉族,陕西商洛人,工程师,从事气象科技服务。

高所对应的天空状况依次为：晴天、多云、阴天、雨（雪）天。雨（雪）天气电话日均拨打量是晴天的 4.6 倍，可见降水是影响“12121”拨打量的重要因素。

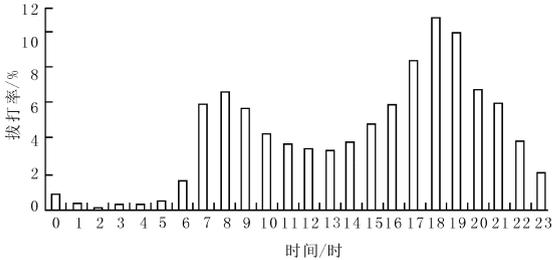


图2 2008—2010年商洛“12121”时次拨打率分布图

表1 2008—2010年商洛市
各类天空状况“12121”日均拨打量 次

天空状况	晴天	多云	阴天	雨雪天
日均拨打量	1 222	2 942	4 990	5 680

2.3.2 与主要灾害性天气过程的关系 统计2008—2010年商洛市主要灾害性天气过程“12121”电话日均拨打量（表2），暴雨天气过程对电话拨打量影响最大，日均拨打量约为3a日均拨打量的2.3倍；其次雷暴（冰雹）、连阴雨天气过程的日均拨打量也较高，分别为3a日均拨打量的1.9倍和1.6倍，低温、暴雪天气过程拨打量相差不大，分别为1.2倍和1.1倍。各类灾害性天气过程的开始和结束时段，拨打量都有明显的骤升、骤降。由此可见，灾害性天气过程对“12121”电话拨打量的影响尤为突出。

表2 2008—2010年商洛
主要灾害天气过程“12121”日均拨打量 次

天气状况	暴雨	雷暴 (冰雹)	连阴雨	低温	暴雪
日均拨打量	7 580	6 680	5 534	3 980	3 808

2.4 与其他因素的关系

中、高考期间（包含考试前一日），“12121”电话日均拨打量高于6月日均拨打量的28%，可见在此期间人们对天气的关注度较平日有所上

升。由各法定节假日“12121”电话日均拨打量图（图3）可见，各法定节假日日均拨打量都低于当月日均拨打量，可见人们在上班期间比休息时更加关注天气情况。但通常节假日的前一天拨打量都会明显上升。

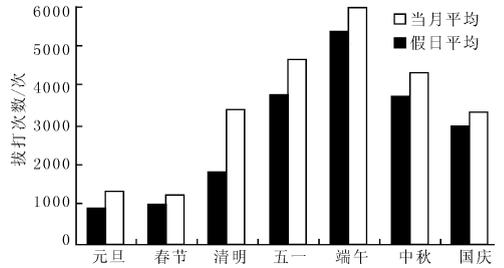


图3 2008—2010年商洛法定节假日
“12121”电话日均拨打量

3 提高“12121”拨打量的建议

3.1 合理安排信箱结构，优化气象信息内容

改变目前“12121”气象信息服务用语单一、呆板的状况，采用亲和力强、通俗易懂的语言，为预报添加相应的生活提示和生产建议，变技术服务为人性化服务。并针对用户需求，研发技术含量高、指导性强的气象服务专题产品。针对“12121”拨打量呈现明显的季节变化，且各分信箱拨打量不均衡的现状，应依据季节变化及特定时期公众所关注的焦点信息，合理安排实况类、气象知识类、农情信息类、指数预报类等信箱内容。例如，在汛期开设天气预警信息、雨量实况等主题信箱；6月推出中、高考及麦收滚动天气信箱；干旱少雨季节开设火险气象等级预报、干旱预测、墒情监测等主题信箱；旅游旺季及节假日期间，适当延长主要旅游地区预报时效及旅游线路天气实况信息。针对用户的不同需求，做好长期、中期、短期、短时临近等各类精细化预报内容，提供重大天气过程风力、温度、湿度、降水量等实况查询服务，以使用户合理安排生产生活。

3.2 加大宣传，提高社会公众对“12121”的认知度

利用电视天气预报栏目、报纸、电台、短信、电子显示屏、预报信息服务产品等，制定系统、全面的宣传方案，有计划、有步骤地长期宣传

文章编号: 1006-4354 (2011) 05-0044-03

陕西省气象台财务管理模式简介

庞熙荣

(陕西省气象台, 西安 710014)

摘要: 目前气象部门事业单位财务管理中, 面临财务管理的理念更新、建立和完善资产管理方法等问题。结合单位实际, 从财务制度建设、财务分析、资产管理等方面简要介绍陕西省气象台财务管理模式。

关键词: 事业单位; 财务管理; 模式

中图分类号: F23

文献标识码: C

随着公共财政改革及气象事业的不断发展, 国家财政对公益事业单位的投入日趋增大。为了保障气象事业科学、健康、可持续发展, 财务管理在气象事业体制改革中的保驾护航作用日益重要。在新形势下如何管财、理财, 提高资金利用率, 提高财务管理水平, 更好地为气象事业发展提供保障, 是财务管理面临的重要课题。结合单位财务管理实际情况, 从制度建设、财务分析、资产管理等方面简要介绍陕西省气象台财务管理模式。

1 加强财务管理制度建设, 财务管理有章可循

财务管理制度建设是财务管理工作的坚实基础, 要提高财务管理水平, 须制定完整的财务管理制度。如预算人员岗位责任制度、财务收支审

批制度、内部牵制制度、财产管理制度等, 做到有章可循, 实行规范化管理。建立健全各项规章制度是保证财务管理工作的制度化、规范化、程序化的基础。省气象台先后制定和下发了《关于预算执行管理办法的规定的通知》、《省气象台“联签会审”制度》、《关于科技人员发表学术论文的奖励办法》、《关于办公用品采购、发放、管理规定》、《重大设备及固定资产管理办法》等制度和管理办法; 细化了财务管理职责及审批程序, 实行主要负责人负全责→主管领导负主要责任→办公室主任审核经济事项→预算联络员核算管理的财务审批程序; 制定财务管理有关规定; 建立财务稽核制度, 实行对各项经济行为、财务活动、重大项目建设和资金运转等方面稽核审查。

收稿日期: 2011-07-01

作者简介: 庞熙荣 (1957—), 女, 陕西西安人, 工程师, 主要从事财务预算管理。

“12121”声讯服务电话。积极参与电信运营商的业务推介活动, 提高“12121”号码用户渗透率, 提升业务知名度。

3.3 提高“12121”气象信息的时效性和准确性

针对用户上、下班前后两个时段拨打集中的情况, 将天气预报更新时间由原来的 08 时和 17 时前提前到 07 时、16 时前, 在拨打高峰来临之前上传最新预报内容, 让用户满意。重大或转折性天气过程是“12121”电话拨打的高峰时段, 此时应及时根据天气变化订正预报内容, 加强市

局与各县局的沟通, 当部分县(区)出现局地性突发天气时, 及时更改预报信息和天气实况。

参考文献:

- [1] 李华, 刘海. 影响“12121”气象声讯电话拨打量的因素分析 [J]. 山东气象, 2009, 29 (3): 32-34.
- [2] 韩爱梅, 韩龙, 张继宏, 等. 关于“12121”气象声讯服务工作的思考 [J]. 山西农业科学, 2007, 35 (11): 75-77.